

莆田农商银行2024年金融消费者权益保护工作报告

为进一步落实消保主体责任，强化消保机制建设，规范金融服务行为，加强客户投诉管理，扩大公众宣传教育，提升消保队伍素质，持续提高客户满意度，推动莆田农商银行消保工作再上新高，本行积极开展各项金融消费者权益保护工作，现将2024年金融消费者权益保护工作情况报告如下：

一、工作开展情况

（一）建立消保工作长效机制

完善组织架构，构建董事会、消费者权益保护委员会、监事会、高级管理层、消费者权益保护部门及其他部门组成的多层次、全流程消费者权益保护组织架构，明确各层级的消费者权益保护工作职责和工作内容，定期召开消费者权益保护工作会议，研究讨论年度工作方案、宣传计划等，督促落实消保工作计划，推动消费者权益保护工作主动、有序开展。

（二）完善消保工作制度体系

对照监管、省联社消费者权益保护评估指标及业务发展要求等制定完善工作制度，建立健全金融消费者权益保护各项工作机制，先后制定完善《莆田农商银行金融消费者权益保护工作管理办法（2024年修订版）》、《莆田农商银行金融消费投诉处理工作管理办法（2024年修订）》、《莆田农商银行个人信息保护管理办法》等消保工作制度，保障消保

工作要求的深入落实。

（三）强化消保内部考核

将消费者信息披露、适当性管理、销售行为可回溯、个人信息保护、合作机构管理、培训与考核、金融知识宣传教育、投诉处理及特殊消费者群体保护等消费者权益保护工作关键环节纳入绩效考核中，进一步加强各支行、部门对金融消费者权益保护工作执行力度的考核，有效引导各部门、各支行和全体员工在日常经营中切实保障消费者合法权益。

（四）建立消保全流程管控

1. 做好事前审查。本行遵循“预防为先”的原则，将产品服务制度流程、营销宣传信息纳入消保审查，重点审查产品开发设计、建章立制、营销推介、广告术语等方面是否有效落实消保工作要求，对发现可能损害金融消费者合法权益的问题，及时整改。2024 年共审查产品服务制度 21 份，开发需求 32 份，合同协议 13 份，宣传信息 186 份。通过消保审查，本行金融产品的信息透明度得到了显著提升，产品说明书、风险提示等文件更加规范、详细，客户能够充分了解产品的特点和风险。

2. 做好事中管控。条线部门靠前辅导，对营销宣传活动进行监测与管控，中后台部门对事中管控进行再监督、再检查，确保消保工作落地落实。

3. 做好事后监督。持续做好产品和服务售后服务工作，妥善处置投诉争议，及时发现并调整存在问题或隐患的金融产品和服务规则，适时就投诉多发领域适当增加培训频次等。

各条线部门积极开展内部监督和内控制度执行检查，进一步规范服务和营销行为。

（五）压实投诉处理主体责任

进一步规范投诉处理流程，对于客户的投诉实行第一时间受理、第一时间核查、第一时间解决、第一时间反馈。建立行内投诉管理系统，采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的模式，规范客户投诉处理和管理工作，优化投诉处理流程，确保投诉得到及时接收、顺畅流转、高效处理。2024 年全行累计受理新增消费者投诉工单 356 件，另有同一客户就同一诉求重复投诉 182 单，通过 12345 热线投诉并在规定时限内撤诉 54 件，实际新增有效投诉 302 件。经妥善处理后，客户表示满意并平息 154 件。本行积极“为民办事”，主动推广纠纷多元化解，通过采用非诉解决机制化解矛盾，用心用情用力解决消费者急难愁盼问题，持续提升消费者金融服务安全感、获得感、幸福感。

（六）常态化开展宣教活动

组建“荔枝红”宣传服务队，结合莆田地区特色序时开展“3·15”消费者权益保护、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及宣传教育月”等集中式宣教活动及常态化专项宣教活动。结合“党建+金融助理”服务模式，在日常工作中主动送金融知识下乡进村入户，形成金融消费者宣传教育自主性、常态化，得到了广大群众的一致好评。在“夕阳红”主题银行精心打造集宣传学习、打卡互动于一体的防非驿站，常态化开展防非微沙龙互动活动。全行范围内广泛收

集金融知识宣传原创作品，报送优秀防范非法集资创意海报参加福建省首届防范非法金融活动优秀宣传作品征集大赛，经网络投票、专家评审及社会公示等环节，被评选为海报类宣传作品大赛三等奖。金融知识普及采用“线上+线下”，宣传更有力量，切实提高了公众金融素养。

（七）多举措提升服务水平

1. 落实减费让利。持续推动支付手续费减费让利政策，完善公正合理的服务收费制度，加强服务收费信息披露，公开收费标准，充分告知客户，做到了“明码标价”，接受社会公众的咨询、监督。

2. 提供支付便利。积极完善适老化支付服务保障机制，创设适老服务示范网点，为老年群体主动提供上门服务，打通适老化支付服务最后“一公里”；推动湄洲岛支付便利化标杆场景，促进湄洲岛支付结算多元化、便利化，为境外来闽人员提供更加优质、高效、便捷的支付服务，得到市人行的充分肯定。

3. 加强文优服务。打造夕阳红主题银行、儿童主题银行、社区银行等特色服务，为金融消费者提供便利暖心服务。网点配备便民药箱、爱心窗口、爱心座椅、劳动者驿站等基础设施，为残障人士、老年人、农民工、室外工作者等特殊群体提供无障碍通道、情感关怀、方言服务等特色暖心服务。制定文优服务规范，通过监控查看、现场走访等方式开展网点文优服务检查。按季通报全行投诉情况，对因服务不到位引发投诉的典型案例进行逐户分析，切实提高员工服务水平。

4. 深化消保培训。多次开展各类消保知识培训，覆盖全体员工，包含高管、基层业务人员和新入职人员。与条线部门协作，对常见高发的投诉难点进行解析，开展投诉处理技巧培训，切实提高网点投诉处置能力。在全辖开展金融消费者个人信息保护培训，以考促学，组织《个人信息保护》线上知识测试，对象覆盖全体员工，通过人防+技防的形式杜绝客户个人信息泄露。通过“多形式”“多主题”“广覆盖”等培训教育方式，驱动全体员工对消费者权益保护工作的认知和践行，使员工更加熟悉业务操作流程，切实保障金融消费者合法权益。

5. 堵截受骗资金。本行积极开展反洗钱和反电信诈骗工作，主动作为，向市反诈骗中心推送涉案线索，并配合打击犯罪。加强银警协助，柜面多次堵截可疑涉案资金，劝阻受骗人资金转移，获得当地公安的表扬。日常持续深化反诈工作落实，严抓账户风险防控，用高度的警觉心和责任感守好百姓“钱袋子”，为消费者提供更加安全、可靠、放心的金融服务。

二、存在的问题

（一）消保制度建设有待进一步完善。随着业务不断发展，金融产品不断创新，需要配套的金融服务与之相适应。为更好的提供金融服务，需在现有消费者权益保护各项基本工作制度基础上，结合业务的变化，进一步梳理整合，持续健全完善，为切实做好消费者权益保护工作提供坚实的制度保障。

（二）投诉数量持续高位。消费者维权意识提升，伴随经济环境下行、非法“代理维权”现象滋生，产生大量投诉，其中不乏恶意投诉、不合理投诉、多渠道重复投诉等，给本行消保投诉处置工作带来困难。

（三）宣传教育有待创新。随着农村经济金融的快速发展，消费者对各类金融服务需求日趋增多。本行开展了形式多样、覆盖广泛的宣传活动，但仍存在不能满足全部消费者金融知识需求。日常宣传材料主要来源于监管部门下发，自身原创性宣传材料相对较少，在宣传形式、宣传内容上需进一步创新。

三、下一步工作思路

本行将持续践行“金融为民”的服务理念，全员参与、齐抓共管、协同发力，持续为金融消费者提供优质、文明、规范的金融服务。

（一）健全消保工作机制。持续健全完善金融消费者权益保护工作的各项体制机制建设，及时根据监管部门、省联社新规定或市场新变化，着力健全制度、优化流程、提示风险、改进服务，确保各项制度真正切合实际、落到实处、发挥实效。

（二）优化产品服务管理。加强内部各条线部门的协作与配合，优化产品与服务的准入、后评估管理机制，丰富产品与服务风险披露的内容和形式，规范产品销售行为和金融服务收费管理，增强产品销售透明度。

（三）提升投诉处理质效。进一步落实投诉主体责任，

抓好客户投诉处理工作。重视窗口服务工作，保持投诉渠道畅通、有效、便捷。加强员工消保服务意识教育，提升员工专业素质和服务水平，认真对待消费者的意见和建议，主动运用多元化解机制，强化“能调尽调”意识，促进金融纠纷多元、高效、实质性化解。

（四）深化公众宣传教育。继续将公众教育服务工作作为一项长期的任务抓长、抓实、抓透。聚焦“一老一少”、新市民、残障人士、边区人民等重点人群，深入中小微企业、学校、社区、乡村等针对性地开展金融消保教育宣传，不断提升消费者金融知识水平和风险防范技能，推动金融知识普及和消费者教育工作向纵深发展。

莆田农商银行

2025年1月8日